



L'époisses sous contrôle papier

Jean-Marc Weller

► To cite this version:

Jean-Marc Weller. L'époisses sous contrôle papier. Laure Bonnaud et Nathalie Joly. Alimentation sous contrôle. Tracer, auditer, conseiller, Quae Editions, pp.43-59, 2012. hal-00722536

HAL Id: hal-00722536

<https://hal-enpc.archives-ouvertes.fr/hal-00722536>

Submitted on 19 Oct 2012

HAL is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.

L'époisses sous contrôle papier.

Jean-Marc Weller

Résumé : Mise en place depuis une dizaine d'années dans le cadre d'une appellation d'origine contrôlée, une procédure d'audits implique régulièrement les producteurs de lait pour le fromage d'époisses. Si l'enjeu vise à vérifier et, au besoin, à accompagner les éleveurs dans leur stratégie d'amélioration de leur production pour se conformer au cahier des charges, cette évaluation repose, pour une bonne part, sur la gestion de papiers. Garants de l'attention que les agriculteurs portent à produire un lait de qualité, ces écrits sont mobilisés et étudiés par les auditeurs pour qualifier l'exploitation. Ce chapitre propose d'explorer le travail ordinaire de ces derniers : à quels impératifs doivent-ils répondre ? Quels problèmes concrets rencontrent-ils ? Qu'est-ce que ce détour par les activités de contrôle nous apprend t-il sur les relations des exploitants avec les contraintes de la traçabilité alimentaire ?

Qu'il s'agisse des formes d'intervention publique, des modes de régulation des marchés ou de l'organisation interne des entreprises, il est un constat qu'on ne manque pas de rappeler régulièrement : l'incroyable essor d'une culture de l'audit (Power, 2004). Caractérisée par la multiplication des indicateurs de gestion et par un renforcement des contrôles, cette orientation inspire logiquement la production des denrées alimentaires, compte tenu des enjeux économiques, sanitaires ou environnementaux qu'elle soulève. Tel est le cas des exploitations laitières qu'on se propose de décrire ici : l'engagement des éleveurs dans une filière bénéficiant d'une Appellation d'Origine Contrôlée conduit les exploitations agricoles, en échange d'une meilleure valorisation du lait qu'elles destinent à la fabrication du fromage d'époisses, à accepter des audits de suivi et de contrôle visant à certifier la qualité de leur production (encadré n°1). Cet exemple n'est pas innocent. Parce qu'il concerne une agriculture à la fois familiale et engagée depuis longtemps dans la modernisation, il ne recouvre ni le cas des plus petites exploitations laitières de régions particulièrement exposées aux handicaps naturels de la montagne, ni aux exploitations de plaine orientées vers la

maximisation de leurs seules performances industrielles, au détriment de la qualité (Pfimlin, Perrot et Parguel, 2005). En fait, il s'agit d'exploitants occupant une position intermédiaire, recourant bien souvent à des activités agricoles mixtes mêlant l'élevage laitier, l'allaitant et la production céréalière. Comment ces agriculteurs ni particulièrement défavorisés ni privilégiés, et dont les conceptions du métier sont potentiellement diverses (Lemery, 2003), font-ils face aux exigences accrues du contrôle ?

Encadré n°1 : La filière de l'époisses et l'organisation des audits

Produit dans le nord de la Bourgogne, l'époisses est un fromage au lait de vache à pâte molle et à croûte lavée. Avec une production annuelle de 1000 tonnes environ, la filière s'organise autour de quatre transformateurs fromagers et d'une cinquantaine d'exploitations laitières. Elle bénéficie, depuis 1991, d'une Appellation d'Origine Contrôlée. Dans ce cadre, la production laitière et fromagère fait l'objet de campagnes de contrôles destinés à vérifier le respect des engagements des éleveurs et des transformateurs. Ils sont assurés, en externe, par Certipaq, organisme indépendant, et en interne, par le syndicat de défense de l'époisses, organisme de défense et de gestion (ODG) de la filière. Le cahier des charges impose aux éleveurs de recourir à des races bovines locales (Brune, Montbéliarde et Simmental), une autonomie alimentaire minimum de 85% favorisant le développement du pâturage et le recours à des fourrages grossiers en hiver. En contrepartie, ils obtiennent un meilleur prix du lait collecté, cette valorisation étant liée au respect des règles de production, aux résultats des analyses des qualités biologiques du lait et à la saisonnalité (prime d'été).

Pour le savoir, nous nous appuyons sur une enquête menée récemment sur les interactions entre auditeurs et agriculteurs (encadré n°2). Nous rappellerons, à cet égard, les conditions générales d'organisation des audits de la filière et leurs résultats, qui révèlent l'importance des questions touchant à la traçabilité des informations ou, pour le dire autrement, de la difficile et redoutable gestion des « papiers » (**section 1**). Nous entrerons alors dans le détail de la prescription qui définit le travail d'inspection (**section 2**) pour en décrire les épreuves concrètes, à partir de nos observations, en nous intéressant en particulier aux problèmes d'enregistrement et de rangement (**section 3**).

Encadré n°2 : Le protocole d'enquête et son échantillon

Les données s'appuient ici sur l'observation de 7 audits internes, réalisés dans le cadre des contrôles de suivi assurés par le syndicat de défense de l'époisses. Ces observations ont concerné des exploitations laitières de taille généralement moyenne (de 40 à 88 vaches laitières, avec un quota laitier allant respectivement de 280000 à 750000), représentatives de l'ensemble de la population des éleveurs de la filière. L'objectif de l'enquête était d'examiner le travail de l'auditeur/contrôleur, depuis le moment où il s'introduit dans la ferme jusqu'à celui où il la quitte, ayant rédigé et signé le compte-rendu de sa visite. Ces observations, ont été menées et analysées en collaboration avec Laura Sayre dans le cadre plus large d'un programme de recherche sur la traçabilité coordonné par Nathalie Joly. Le travail de terrain a produit un matériau empirique de type ethnographique (comptes-rendus analytiques des cours d'action des protagonistes en situation d'audit; banque de données des enregistrements audio reprenant l'ensemble des interactions, corpus de matériau photographique des écrits et de l'environnement graphique de travail).

1. L'organisation générale des audits et la question des « papiers »

La mise en place d'audits à l'endroit des producteurs de lait de la filière d'époisses date de 2002. Elle fait suite à une série de difficultés rencontrées après l'obtention d'une AOC en 1991. En effet, la labellisation de ce produit traditionnel en « fromage de terroir » n'a pas été une mince affaire, et les différents épisodes qui en ont jalonné l'histoire montrent qu'un problème majeur a concerné la qualité du lait. En effet, au cours des années 1990, les fromagers ont été confrontés à la production croissante de défauts de fabrication — des « fromages bizarres » qu'ils attribuèrent à l'hétérogénéité de la matière première — et à des défis sanitaires — en 1999, des cas de listériose, provoquant le décès de consommateurs, menacèrent l'existence même de la filière. A l'initiative des transformateurs, une démarche de concertation collective s'est alors tenue durant deux années. Rassemblant l'ensemble des acteurs de la filière, elle a visé la rédaction d'un cahier des charges, autour de la question : « comment attacher la production laitière à un terroir ? ». Les audits que les éleveurs connaissent depuis 2002 résultent de ce processus de négociation, dans lequel ils ont été impliqués. Les critères d'évaluation mobilisés, qui concernent une diversité d'éléments propres à la conduite du troupeau et à la gestion des ressources — respect de la zone d'AOC,

choix des races locales, gestion de la ration alimentaire, recours au pâturage, etc. — ne constituent donc pas des éléments d'appréciation totalement extérieurs qui s'imposeraient aux producteurs sans qu'ils n'aient eu leur mot à dire (Risoud G. et Parguel P., 2002).

Compte tenu de ce caractère négocié collectivement, les audits se distinguent en trois types : les *audits de qualification*, menés par un organisme extérieur en vue de reconnaître l'habilitation d'un impétrant à fournir le lait pour la filière ; les *audits de contrôle*, menés par le même organisme selon une procédure aléatoire, qui concernent chaque année 10% des producteurs ; et les *audits de suivi*, menés en interne par des auditeurs homologués par le syndicat, qui évaluent le respect de l'engagement des éleveurs sur la totalité du cahier des charges, et qui ont lieu pour chacun d'eux tous les deux ans. Les résultats de ces audits ne sont évidemment pas sans conséquence pour les producteurs concernés. En cas d'anomalies constatées, c'est le retrait de la filière qui est en question. Sans qu'il nous soit possible ici de distinguer ces cas de ceux où les producteurs renoncent à valoriser leur lait dans le cadre de l'AOC sans pour autant faire montre d'irrégularités, force est de constater que la population des éleveurs demeure relativement stable (tableau n°1) : sur les 50 éleveurs en moyenne qui appartiennent à la filière, 1,25 la quittent et 1,75 l'intègrent chaque année. Sur la totalité des 67 exploitants qui, à un moment ou un autre, sont impliqués, 40 le sont depuis le début.

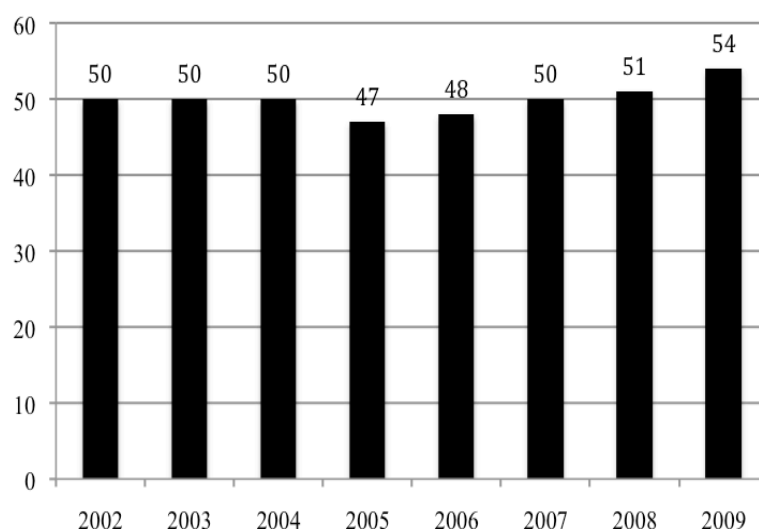


Tableau n°1.- Population des éleveurs de la filière d'époisses 2002-2009
(source : syndicat de défense de l'époisses)

Cette stabilité a plusieurs explications. La première tient au poids des investissements consentis pour adapter les exploitations aux normes de production de la filière. Mais elle découle également de la forte capacité d'ajustement des éleveurs aux contraintes des audits. En effet, un relevé de l'ensemble des anomalies constatées montre que, depuis la mise en place de la procédure d'audits, leur nombre ne cesse de diminuer. Cela est vrai des obligations réglementaires propres à l'AOC, celles-là même dont dépend l'habilitation des exploitants à fournir leur lait aux transformateurs, comme cela est vrai des obligations professionnelles qui les lient (charte de qualité), qui n'ont pas le même statut de gravité en cas d'irrégularité, mais qui demeurent là aussi en diminution (tableau n°2). Ce constat témoigne d'un processus d'apprentissage à l'intérieur de la filière, qui repose très largement sur l'existence régulière d'audits internes, le suivi des « plans de progrès » conclus avec les éleveurs destinés à améliorer leur respect du cahier des charges, et la capacité de la filière à arbitrer des cas litigieux, à l'occasion des commissions de conciliation, pour corriger les possibles manquements et débattre collectivement. A une nuance près toutefois. Parmi l'ensemble des anomalies reportées sur les comptes-rendus d'audits internes, sont notamment mentionnés les problèmes d'enregistrement ou de rangement. Ces écarts peuvent concerner des difficultés

diverses : complications liées au rangement documentaire, absence de mise à jour des fiches d'entretien des installations de traite, enregistrements non disponibles dans le cahier d'épandage, etc. Le fait est que ces anomalies d'un type particulier, ne diminuent pas vraiment (tableau n°2). Elles ne renvoient pas à une absence de conformité proprement dite, au même titre que des irrégularités liées à une mauvaise gestion des pâtures, à l'administration d'aliments prohibés ou à une qualité sanitaire médiocre du lait. Elles désignent probablement davantage le problème de la gestion des « papiers », soit que les enregistrements imposés par la réglementation ne sont pas toujours mis à jour bien que le suivi demeure accompli avec une relative certitude au vu des résultats, soit que l'information pertinente s'avère difficile à trouver sur-le-champ, compte tenu de la masse documentaire souvent impressionnante qu'il faut pouvoir gérer.

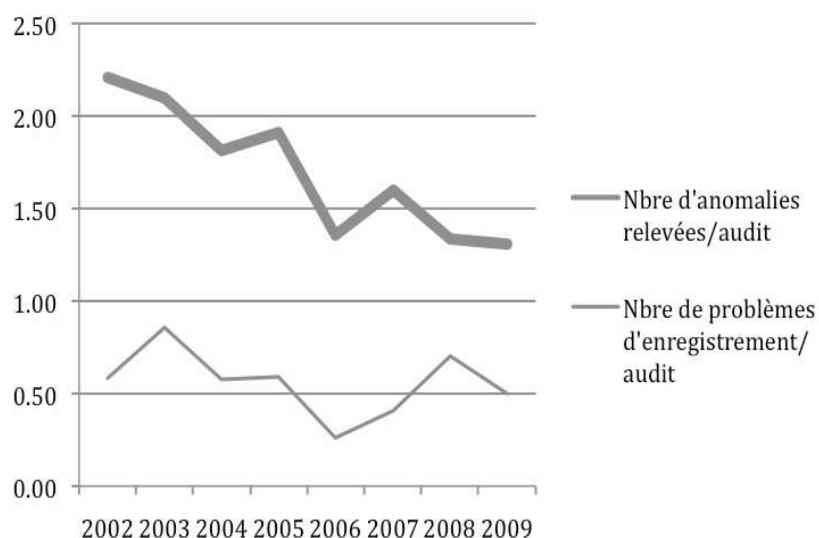


Tableau n°2.- Relevé des « audits de suivi » menés par l'ODG. Nbre d'anomalies toutes natures confondues par audit et problèmes d'enregistrement, rangement ou classement, 2002-2009 (source : syndicat de défense de l'époisses).

Pour le dire autrement, ce n'est peut-être pas l'audit en lui-même qui cristallise les tensions les plus fortes, mais l'« auditabilité » des exploitations qu'il suppose pour être mené à bien. A cet égard, une description plus fine du travail accompli par les auditeurs et des épreuves qui surviennent lors de ces contrôles de suivi peut s'avérer instructive.

2. La prescription du travail de l'auditeur

Lorsqu'il se rend sur une exploitation pour examiner sa conformité avec le cahier des charges de l'AOC, l'auditeur n'est pas un inconnu. Généralement employé par la laiterie de ramassage ou par un transformateur, ses relations avec l'éleveur s'inscrivent sur la longue durée. Et si, le temps de l'audit, il arbore sa casquette d'auditeur délégué par le syndicat, c'est surtout en tant que technicien en charge de problème de qualité qu'il a l'habitude d'intervenir. Cette ambivalence de statut n'est pas, à vrai dire, un problème : sa visite est d'abord pensée comme un service rendu aux agriculteurs de la filière, destinée à prévenir les éventuelles difficultés susceptibles d'être relevées lors d'un contrôle externe. Il demeure que personne n'apprécie spontanément d'être inspecté sur son travail, même si c'est formellement pour son bien. Dans la mesure où ces audits durent entre deux à trois heures en moyenne, nécessitant d'aménager l'emploi du temps de sa journée, et compte tenu des incertitudes inhérentes à ce genre d'examen, il est aisé d'imaginer qu'une certaine appréhension demeure de la part des éleveurs, même si les tensions relationnelles constatées — de l'aveu des intéressés eux-mêmes — ont peu à voir avec celles qu'occasionnent d'autres contrôles réglementaires.

De manière générale, l'audit s'organise en quatre phases : (a) *la préparation*, qui consiste à éditer le dossier de l'exploitant contrôlé et à préparer certaines mises en forme de l'information ou à vérifier certains détails en vue d'un meilleur examen; (b) *la visite sur place*, au cours de laquelle l'agent inspecte les bâtiments d'élevage, les installations de traite et les pâtures ; (c) *le relevé documentaire*, qui occupe le plus de temps, suppose une manipulation fastidieuse de document et l'effectuation d'un certain nombre de calculs ; et, enfin, (d) *la rédaction du compte-rendu* d'audit, faisant le point sur les éventuelles anomalies

constatées et établissant, avec l'éleveur, le plan de progrès possible en vue de leur correction (tableau n°3). Ces séquences sont celles, plus généralement, de n'importe quelle intervention de contrôle, à quelques variations près (Joly N. et Weller J-M., 2009).

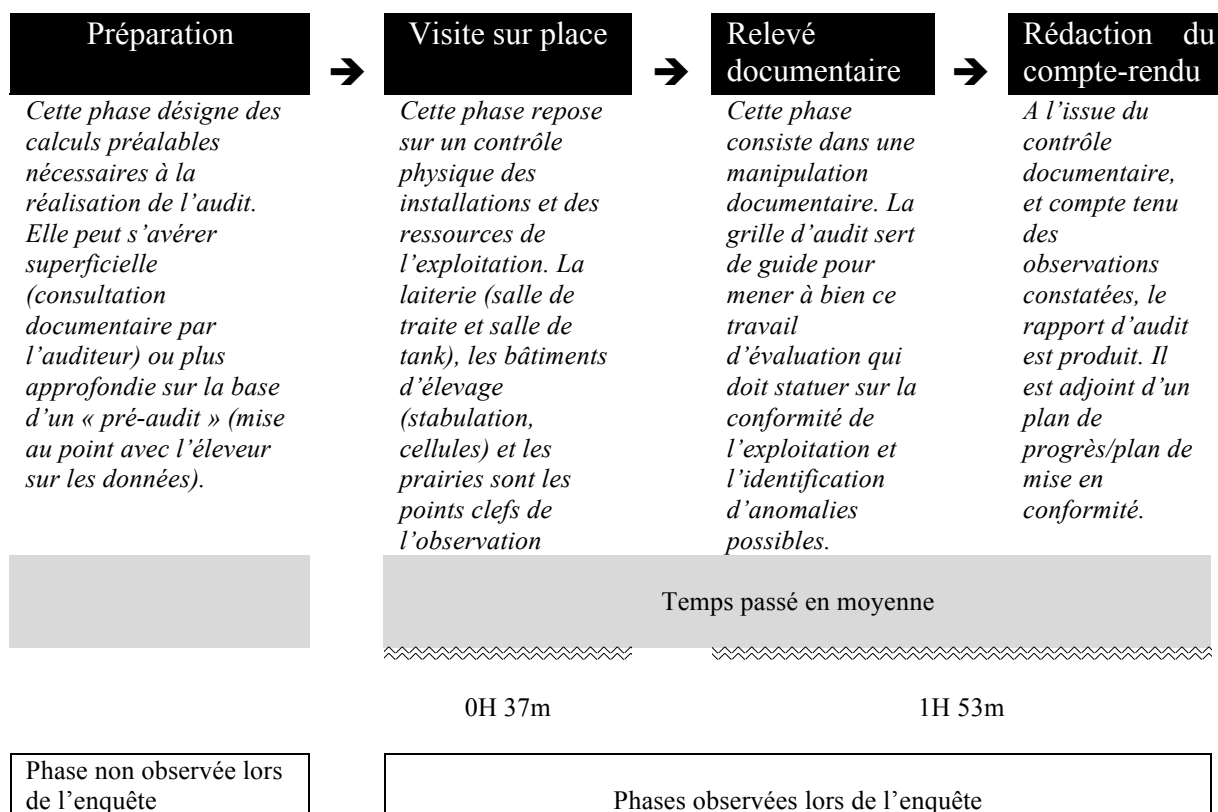


Tableau n°3.- L'organisation générale des audits et conditions d'observation

Au cours de son intervention, l'auditeur doit formellement évaluer 39 points techniques, qui se rapportent respectivement à la conduite du troupeau (emploi de races locales, qualité des inséminations, respect de l'exploitation avec la zone de l'AOC, etc.), à la qualité des installations d'élevage et de traite (propreté et confort des animaux, gestion des abords, qualité des zones de stockage, etc.), à la gestion de l'alimentation (autonomie alimentaire, qualité des fourrages stockés, traçabilité des compléments alimentaires, etc.), à l'entretien des prairies (usage des fumures et des engrais, modes d'exploitation des pâtures, gestion des effluents, etc.), à la qualité du lait (suivi des germes pathogènes, analyse de risques, entretien des installations de traite, etc.) et à la gestion de la documentation (organisation interne,

accessibilité, disponibilité, etc.). Pour chacun de ces points, l'intervenant doit apprécier la qualité du respect du cahier des charges, celle-ci pouvant s'avérer exemplaire, effective, incomplète ou non prise en compte. Mais ces différents éléments n'ont pas tous le même statut : certains désignent des obligations réglementaires qui ont force de loi et dont l'absence de considération constitue un manquement grave, d'autres renvoient à des accords professionnels qui s'imposent, mais dont le non respect n'ont pas le même statut de gravité, d'autres enfin présentent des éléments d'appréciation. A cet égard, c'est la gestion de la ration alimentaire distribuée aux animaux, puis dans une moindre mesure la conduite du troupeau et le suivi des pâtures qui attisent les risques majeurs d'une sanction réglementaire (tableau n°4).

	Nombre de points techniques à évaluer	Nombre de points techniques se rapportant à :		
		Des obligations réglementaires	Des accords interprofessionnels	Autres
1. Conduite générale du troupeau	6	3	2	1
2. Installations d'élevage et de traite	6	0	2	4
3. Alimentation	13	9	3	1
4. Gestion des prairies	6	2	1	3
5. Qualité du lait	4	0	3	1
6. Organisation de la documentation	4	1	1	2
Total	39	15	12	12

Tableau n°4.- Le travail prescrit de l'auditeur à travers la grille d'audit et ses différents éléments.

Pour être mené à bien, le travail d'appréciation de l'auditeur doit s'appuyer sur des preuves. Sa connaissance de l'exploitation, et en particulier de ses caractéristiques techniques et matérielles, a certes son importance, d'autant que ce savoir s'inscrit lui-même dans la durée et qu'une relation de confiance a pu s'établir entre le technicien et l'agriculteur. Mais l'évaluation ne peut ici se satisfaire de ces seules informations : la contrainte d'être retraduite dans les normes, et dont l'enjeu est de pouvoir qualifier l'exploitation, requiert des traces

objectives. Le constat visuel, qui consiste à examiner les animaux ou à faire le tour des bâtiments pour apprécier la propreté des abords, tient donc une place mineure. Et ce sont les écrits qui occupent une position prépondérante : étiquettes, bons de livraison, certificats, passeports bovins, relevés d'analyses biologiques constituent autant d'éléments permettant à l'auditeur d'attacher fermement l'exploitation qu'il visite aux exigences du cahier des charges et, notamment, aux textes réglementaires qui le fondent. Ces écrits n'ont toutefois pas tous le même statut. Certains ont un statut d'indice ou de preuve, du seul fait de leur présence : c'est le cas des attestations de formation, des étiquettes des compléments alimentaires révélant leur composition ou de l'existence d'un cahier signalant un suivi daté et mesuré des épandages pratiqués sur les prairies. D'autres ont un statut d'intermédiaire, du fait de devoir être intégré à des opérations de calcul où c'est le résultat final qui importe : c'est le cas des bons d'insémination, à partir desquels l'agent doit déterminer le potentiel fromager du lait à partir du taux protéique des semences indexées. C'est encore le cas du cahier d'alimentation, des analyses chimiques de l'ensilage ou des synthèses produites par le Contrôle laitier qui servent à calculer le taux d'autonomie alimentaire, la part de fourrage sec ou de concentrés dans la ration ou le taux de densité des surfaces pâturées disponibles (tableau n°5).

	Nombre de points techniques à évaluer	Statut des preuves		Statut des écrits	
		Observations visuelles	Ecrits à mobiliser	Indice	Intermédiaire
1. Conduite générale du troupeau	6	0	6	4	2
2. Installations d'élevage et de traite	6	4	2	1	1
3. Alimentation	13	4	9	4	5
4. Gestion des prairies	6	4	2	1	1
5. Qualité du lait	4	0	4	3	1
6. Organisation de la documentation	4	0	4	4	0
Total	39	12	27	17	10

Tableau n°5.- Statut des preuves et des écrits dans la prescription du travail d'audit

On comprend, dans ces conditions, comment la gestion des papiers peut cristalliser les tensions majeures de l'audit. Sans eux, l'auditeur ne peut qualifier l'exploitation. Mais cette opération n'est jamais automatique. Elle rencontre, en vérité, toute sorte d'épreuves qui obligent le technicien à devoir pousser plus loin son investigation, à élaborer des hypothèses, à échanger avec l'élèveur.

3. Les épreuves ordinaires du travail d'audit

Lors de l'audit, certains écrits peuvent s'avérer illisibles, d'autres impossibles à trouver, d'autres encore contradictoires ou infondés. Dans tous les cas, la capacité de l'auditeur à pouvoir qualifier le réel s'avère momentanément suspendue. Les êtres engagés dans la situation n'apparaissent ni vrais, ni faux, et l'on ne peut vraiment en dire la qualité. Le lait a-t-il de bonnes qualités fromagères ? Les rations alimentaires présentent-elles un taux d'autonomie suffisante ? Les prairies ont-elles la surface nécessaire ? Faute de pouvoir répondre, l'action s'arrête. L'auditeur doute, il hésite. Il doit mener plus à fond sa recherche, trouver d'autres informations, mobiliser d'autres indices, refaire à nouveau ses calculs. L'action s'immobilise, et c'est généralement une activité d'interprétation supplémentaire qui doit être déployée pour résoudre la difficulté. Parmi les situations observées dans l'enquête, l'on constate que la manifestation d'épreuves demeure de ce point de vue incontournable. Ces incertitudes, qui surgissent dans le cours d'action, n'ont pas nécessairement à voir avec les « anomalies » ou les points de « non conformité » qui seront identifiés *in fine* dans le compte-rendu final. Mais au moment où elles apparaissent, personne ne sait comment le cours des choses évoluera. La qualification de la situation est potentiellement problématique. Sur la

base de nos observations, et en réservant la notion d'épreuve aux seules situations où l'action de l'auditeur est arrêtée, obligeant ce dernier à se poser la question : « mais qu'est-ce qu'il s'est passé ? », confronté de manière imprévue à une bizarrerie l'obligeant à devoir accomplir un travail supplémentaire d'interprétation, l'on peut distinguer quatre types d'épreuves (tableau n°6).

	Types d'épreuve					Total
	Epreuves de d'authentification	Epreuves de rangement	Epreuves de conformité	Epreuves de calcul	Autres épreuves	
Exploitation audit n°1	4	4	2	0	2	12
Exploitation audit n°2	3	6	4	1	3	17
Exploitation audit n°3	5	2	0	5	0	12
Exploitation audit n°4	0	2	1	2	0	5
Exploitation audit n°5	2	3	4	2	0	11
Exploitation audit n°6	5	1	3	2	0	11
Exploitation audit n°7	4	1	1	1	1	8
Total des épreuves observées	23	19	15	13	6	76
Moyenne \bar{x} par type d'épreuves/ exploitations	3,3	2,8	2,1	1,9	0,9	10,9

Tableau n°6.- Fréquence et type des épreuves en situation d'audit/contrôle
(source : data d'enquête)

Un premier type de difficulté désigne les problèmes d'authentification (n=23). La question ne concerne pas ici l'absence provisoire ou durable d'un document, mais son illisibilité. C'est ce qui arrive lorsque les informations tracées présentent une forme à partir de laquelle il s'avère impossible, pour l'auditeur, de répondre à la question qu'il se pose : des bulletins d'insémination qui ne présentent pas le taux de TP (taux protéique), l'étiquette de tourteau qui ne dit rien de la composition exacte recherchée, etc. C'est également ce qui survient lorsque l'information apparaît parfaitement claire, mais repose sur des écrits éphémères — post-it et

autres feuilles volantes — que le contrôleur ne sait s'il doit les considérer vraiment. Mais c'est encore le cas lorsque les supports d'enregistrement ne sont pas véritablement intégrés aux pratiques de travail de sorte qu'ils ne sont considérés par l'exploitant qu'avec une certaine distance, quand ce n'est pas de l'oubli, et qu'au final, l'auditeur ne peut rien en dire : c'est tout particulièrement le cas des informations relatives à l'entretien du matériel ou des installations qui, bien que cette maintenance soit opérée continuellement, n'est pas pour autant reportée et tracée systématiquement sur les documents idoines.

Un exemple d'épreuve d'authentification

Ainsi, cette question apparemment simple : combien l'éleveur a-t-il de vaches ? L'agriculteur cherche son effectif, mais ne le trouve pas. Il s'appuie sur un document officiel du Contrôle laitier, mais l'auditeur ne comprend pas s'il s'agit de « vaches traies » ou de « vaches présentes ». Comme l'agent du contrôle laitier est, par coïncidence, sur l'exploitation, l'éleveur va le voir, confiant lui-même : « parce que j'ai un doute ». En fait, en regardant le document du jour édité par le Contrôleur laitier, l'auditeur comprend : c'est « vaches contrôlées » qu'il faut retenir. Au jour du contrôle, l'agriculteur a 88 vaches laitières. Ou encore, le cas de ce bon de livraison (photo n°1), correspondant à des compléments alimentaires (tourteaux de colza, granulés en vrac) à propos duquel l'auditeur croit, dans un premier temps, pouvoir constater un problème de présence d'urée. C'est là un manquement grave ! Mais l'éleveur dément : il achète explicitement des aliments sans urées. Le technicien réexamine le bon de livraison qui indique formellement : « APPORT EN AZOTE NON PROTEIQUE (SAUF UREE) = 4% ». Le libellé est jugé flou car, après tout, le document ne dit rien d'autre que l'apport en azote est de 4% et que cette mesure ne prend pas en compte l'urée. Mais il ne dit pas formellement qu'il n'y en a pas. Et le fait de le mentionner prête à confusion, faisant effectivement penser qu'il pourrait très bien y en avoir. Que faire alors, quand le libellé n'est pas clair ? L'auditeur a beau examiner dans tous les sens le document, il n'y a pas d'informations complémentaires. L'éleveur redit pourtant qu'il paye pour ne pas avoir d'urée dans ses aliments !

ALDOR
Alimentation Animale

ETS SIRUGUE S.A.
ESBARRES
21170 SAINT-JEAN-DE-LOSNE
Tél. : 03 80 48 18 28
Fax : 03 80 39 26 09
Agrément n° : FR 21 249 01

BON DE COMMANDE ET LIVRAISON N° 0020068

Pris en compte le 1/02/2010

Page N° 1
N° COMMANDE LIVRAISON PRÉVUE SILO/BANDE

67346 2/02/10
VERNE R. 0674890886
VOYAGE : 80695 8503XN21 ROUET FREDERIC

Facturée à : 01564 GAEC

DESIGNATION DU PRODUIT CONDITIONNEMENT QTE COMMANDÉE SILO/LOT CASES/CHARGES

KP MARRO CARTALIM MARRONNIERS "PCR" VRAC GRANULES 6000 NET : 6200 kg
qualifié montbéliarde qualité
SILO 1 TUYAU DE DROITE

CATÉGORIE D'INGRÉDIENTS	ADDITIFS	GARANTIES	DESTINATION
Huile d'extraction de soja cuite	41 % VITAMINES	Protéines Brutes	35,00 % Aliment complémentaire pour bovins en engraissement.
Tourteau de colza	40 % Vitamine A	Cellulose Brute	8,50 %
HYPEX (60% Gr. Lin +40% Blé Expansés)	8 % Vitamine D3	Cendres Brutes	8,50 %
Pulpe de betterave	Vitamine E	Matières Grasses	3,55 %
Co-produit de la fabrication d'acide glutamique.	OLIGO-ELEMENTS		
Carbonate de calcium	Cuivre (sulfate)		
Phosphate Monoammonique	PIGMENTS ET SUBST. AROMATIQUE		
Sulfate de sodium	Substance aromatique et apéritive		
Argile			
Sulfate de magnésium			
Régulateur de pH tendre			
Arômes			
Soufre			

MODE D'EMPLOI
A utiliser selon le programme alimentaire défini avec votre technicien.
A utiliser de préférence avant : 4 mois après la date du bon de livraison ci-dessus.

Apport en azote non protéique (sauf urée) 14,0 % de la protéine brute
6,44 % du phosphore apporté sous forme monoammonique immédiatement disponible pour les bactéries du rumen.

LE LIVREUR LE CLIENT

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE AU VERGÉ
Société au capital de 170 743 € - R.C.S. Nanterre B 327 684 171 - SIRET 327 684 171 00017 - APE 1091Z - C.C.P. DIJON 2576 - 73 T

IM 31 s Ignace det. s Aristide

LE 23 SEPTEMBRE

Photo n°1.- Un bon de livraison impossible à qualifier
(Date d'enquête, Côte d'Or, octobre 2010. E09.CR.doc.)

Un deuxième type de difficultés concerne les problèmes de rangement (n=19). Les épreuves qui surgissent ici ont directement à voir avec l'incapacité de l'auditeur à retrouver l'information recherchée, soit parce qu'elle semble absente (pas d'information), déficitaire (pas assez d'information) ou, au contraire, surabondante (trop d'information). Une analyse pourrait consister à renvoyer cette difficulté à trier et stocker l'information pertinente à une faible maîtrise de l'éleveur de l'information administrative, particulièrement manifeste lorsque le bureau de l'agriculteur présente un aspect éminemment fouillis. Mais il faut se méfier des apparences. Outre que le désordre peut constituer une variable stratégique en matière de développement économique (Weller, 2008), il est remarquable de constater que, bien souvent, derrière un manque apparent de tenue des documents, se cache en vérité une gestion parfaitement rationnelle et ajustée de l'information (photo n°2). En fait, la véritable

question soulevée par les problèmes de rangement concerne le lien que l'exploitant opère entre les papiers concernés et son propre travail. Où ranger les attestations de formation ? Où entreposer les fiches HACCP relatives à l'entretien des installations de traite ? Faut-il les stocker dans le classeur dédié à la gestion documentaire de l'AOC ou faut-il les conserver sur les lieux d'action ? Plus les supports d'enregistrement ou les attestations apparaissent avoir peu de lien avec les activités réelles de travail, et plus les problèmes de rangement présentent une probabilité de surgir. Remarquons ici que ces épreuves sont, en général, de faible ou moyenne ampleur et finissent par être résolues au cours de l'audit.



Photo n°2.- Armoire dédiée aux informations relatives à l'AOC. A l'extérieur se mêlent objets familiers, documents administratifs et outils techniques qui pourraient laisser envisager une gestion documentaire confuse. L'intérieur de la même armoire témoigne du contraire (data d'enquête, Côte d'Or, mars 2010. E05.CR.doc).

Un troisième genre d'épreuves concerne les problèmes de conformité réglementaire (n=15). Le problème relatif à la traçabilité ne renvoie plus ici au statut des écrits (leur absence ou leur illisibilité) mais à la norme, à propos de laquelle ils révèlent un manquement. C'est le désalignement de l'exploitation que manifeste les outils métrologiques qui constitue l'épreuve centrale : des vaches croisées en code 39 qui ne devraient pas exister, un taux d'autonomie alimentaire insuffisant, des surfaces de prairie mal ajustées à la taille du troupeau. Peu importe. Il convient toutefois de noter que le seul constat d'une irrégularité n'éteint pas

l'analyse de l'auditeur. Il va toujours plus loin, afin d'évaluer les modalités possibles d'amélioration en vue d'une remise en conformité des points litigieux. Cet aspect est essentiel, dans la mesure où la conformité n'est pas ici examinée d'un seul point de vue d'une sanction réglementaire, mais d'un conseil à fournir : c'est l'orientation de la conduite de l'exploitation qui importe. Ainsi, certains points de non conformité peuvent surgir au moment de l'audit, mais c'est aussi leur correction apportée par l'éleveur qui est évaluée, quand bien même elle n'aboutit pas encore aux résultats souhaités.

Un exemple d'épreuve de conformité

Ainsi, le cas de ces vaches croisées simmenthal/montbéliardes qui, bien qu'appartenant aux races autorisées, sortent en « code 39 », et donc non autorisées. Lorsqu'il consulte les passeports des animaux (photo n°3), l'auditeur avoue lui-même que l'existence de ces animaux constitue « la grosse angoisse ». Ce jour là, il en trouvera deux. D'un côté, il sait que ces pratiques de croisement sont relativement courantes, dans la mesure où elles donnent de très bons résultats : les premières générations qui en découlent sont jugées des vaches « solides », bénéficiant des avantages respectifs des deux races, produisant un excellent lait dont le potentiel fromager n'est pas mis en doute. Bref, d'un strict point de vue agricole, ce sont là d'excellentes pratiques. Et, du reste, les deux vaches incriminées sont pleines : « il y a des éleveurs qui font ce genre de croisement... ». D'un autre côté, les contraintes du système d'identification bovine mis en place par l'administration impose une codification des animaux à partir de leur race, ceux n'appartenant pas à une race pure (parents de même race) étant reversés dans une catégorie fourre-tout : le « code 39 ». L'idée que le fromage d'époisses puisse avoir été produit à partir d'un lait de vaches croisées apparaît, de ce point de vue, impensable. Et l'auditeur ne manque pas de souligner l'importance de cette conformation du réel avec les contraintes de la traçabilité bovine et de ses catégories : il ne faut pas croiser les races ! Même si, quand on l'a fait, il s'avère difficile pour des éleveurs de devoir admettre se débarrasser d'excellentes vaches laitières, performantes en vérité, mais non conformes réglementairement. C'est néanmoins ce qu'ils font, et le comité de conciliation qui suit attentivement cette gestion éprouvée des troupeaux se satisfait aujourd'hui de constater que les problèmes de « code 39 » sont en forte diminution.



Photo n°3.- L'examen des passeports bovins et l'angoissante découverte d'un « code 39 »
(Date d'enquête, Côte d'Or, octobre 2010. E09.CR.doc.)

Un quatrième type d'épreuve concerne, enfin, les problèmes de calcul ($n=13$). Ce sont là des épreuves qui occupent une part importante du temps de l'audit, et dont la difficulté tient à la diversité des formats d'information que l'auditeur doit prendre en compte pour déterminer un certain nombre de ratios. C'est la production de l'information qui apparaît ici compliquée. Les documents sont présents et parfaitement lisibles. Aucune anomalie n'est véritablement identifiée. Mais l'audit suppose, à certains moments, de recourir à des mesures objectives où les écrits sont des intermédiaires destinés à permettre un calcul : c'est particulièrement vrai pour la détermination de la ration alimentaire ou de la gestion des pâtures (tableau n°5), c'est-à-dire là où le poids des obligations réglementaires (P.A.C. par exemple) est particulièrement sensible (tableau n°4). Cette collecte et cette agrégation des données peuvent rencontrer des difficultés, soit parce qu'elles butent sur des problèmes de format (la détermination des

rations alimentaires supposent toute une série de conversions, selon la nature des unités de mesure reportées sur les écrits émanant des différents acteurs — contrôle laitier, conseiller, l'exploitant lui-même, etc.), soit parce qu'elles requièrent du temps, contraint par ailleurs par la durée nécessairement limitée de l'audit.

Un exemple d'épreuve de calcul

Ainsi, lorsque l'auditrice souhaite examiner l'épandage sur les prairies, l'exploitant fait force de lui indiquer l'ordinateur. Et lorsque l'associé ouvre le logiciel, il explique aussitôt : « herbicides, fongicides, insecticides, il y a tout... ». Il se demande toutefois quelle unité il convient de rapporter l'information (« c'est par rapport aux parcelles ? Faut éplucher parcelle par parcelle ? »), car de l'aveu de l'agriculteur, le logiciel raisonne en termes d'ilôts, c'est-à-dire en rapport avec les contraintes de la réglementation communautaire pour gérer les subventions PAC depuis que le cadastre est numérisé (« t'as des champs ils sont comptés en quatre, t'as une rivière ça fait deux parcelles... c'est comptabilisé comme ça là dedans »). C'est pourquoi l'associé, qui gère les surfaces de l'exploitation, évite de recourir à une gestion trop automatique des informations : bien qu'il dispose d'un palm, il préfère prendre en note, dans un calepin, ce qu'il épand sur ses parcelles et tout noter, à la main, dans un carnet, pour ressaisir l'information destinée au logiciel. L'auditeur peut-il néanmoins se contenter de reprendre l'information affichée sur l'écran, ou doit-il entrer dans les notes manuscrites des carnets de l'exploitant ? Quel est le bon format ? (photo n°4)

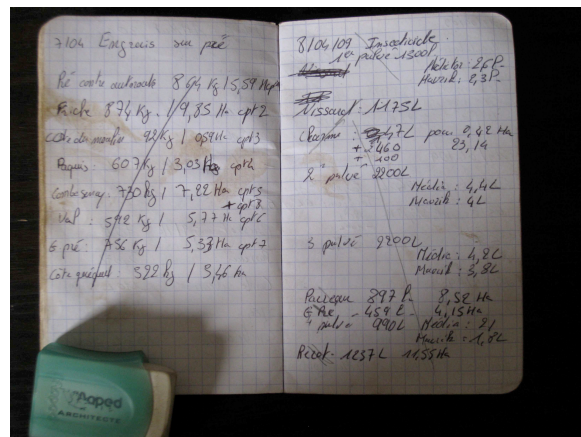
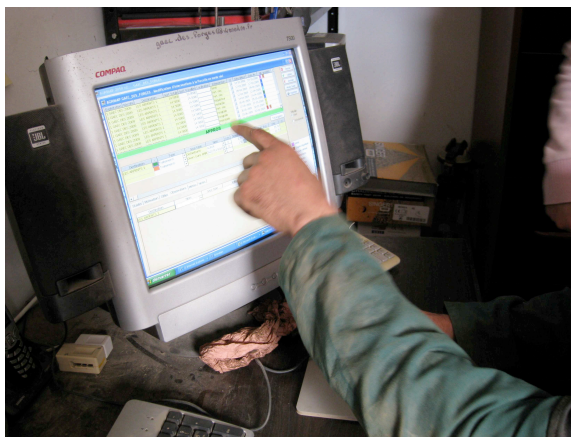


Photo n°4.- L'information relative à l'épandage et la question des formats.
(Date d'enquête, Côte d'Or, mai 2010. E07.CR.doc.)

Ces quatre types d'épreuves dominent très largement les problèmes soulevés, les autres épreuves restantes (n=6) recouvrant, pêle-mêle, des interrogations sur l'ergonomie des installations, l'opportunité d'investissements matériels ou la version de la grille d'audit à utiliser.

Pour conclure

Un premier intérêt d'une telle typologie est de montrer que, parmi les épreuves qui surgissent au cours d'un audit, les épreuves de conformité — celles là même qui focalisent formellement l'attention de l'auditeur à l'endroit des exploitations qu'il doit qualifier — ne constituent qu'une part mineure de la totalité des problèmes qui se posent en situation (20%). Tout le reste renvoie aux questions de rangement, de calcul et d'authentification, c'est à dire à tout le travail nécessaire à la production même de l'information, et pas seulement à son évaluation. Ce constat rejoint les résultats évoqués plus haut, sur la base des synthèses de relevés d'audits réalisées par le syndicat de défense de l'époisses qui montrent que les enjeux touchant à la gestion documentaire et à la production de l'information couvrent approximativement le tiers de la totalité des problèmes constatées (tableau n°2). Certes, c'est là une donnée bien inférieure à nos propres constats. Mais elle apparaît importante, si l'on veut bien considérer que seules ici ne sont mentionnés les épreuves qui perdurent tout au long de l'audit, libellées dans le rapport conclusif de l'auditeur.

Un deuxième intérêt d'une telle description est d'éclairer le travail de l'auditeur. Il doit, certes, mobiliser des preuves majoritairement écrites en les rapportant à des normes réglementaires ou contractuelles, parfois en constatant seulement qu'elles sont bien présentes, parfois en devant réaliser des calculs. Mais il ne collecte jamais les écrits, ni ne remplit la grille d'audit sans donner un sens aux faits qu'il construit pas à pas : pourquoi cet exploitant donne t-il autant de concentrés ? D'où vient ce problème récurrent de mammites ? Pourquoi trouve t-on dans ce troupeau autant de vaches croisées ? L'auditeur doit mettre en cohérence les écrits dans une histoire « qui se tient », qui suppose d'apprécier l'intelligence du travail de

l'éleveur. Il est possible que, parfois, des écrits intermédiaires apparaissent difficiles à lire, source d'erreurs d'appréciation conduisant à des problèmes de conformité. Il est possible que, parfois, des écrits pourtant dûment établis s'avèrent contradictoires, et obligent à refaire des calculs. Sa connaissance de l'exploitation, de ses contraintes à la fois techniques et humaines, est ici essentielle pour poursuivre plus loin son enquête, résoudre un calcul apparemment erroné, rétablir une cohérence dans une histoire provisoirement rompue. Ce n'est qu'à ce prix qu'il peut véritablement la qualifier, dans les termes qu'imposent les règles. Un tel constat ne manque pas d'interroger ce qui arrive lorsque un auditeur, privé de cette connaissance, doit néanmoins statuer sur la conformité d'une exploitation.

Un troisième intérêt, enfin, d'établir finement une description des épreuves du travail de l'auditeur est de révéler la variété des situations, tant il est vrai que sa capacité à pouvoir saisir le sens des écrits dans les formes imposées par les règles est elle-même très dépendante de la manière dont l'exploitant s'est lui-même équipé pour suivre et consigner ses propres pratiques. En nous référant à nos observations, et sans prétention statistique dont les comptages ici ne servent qu'à esquisser des pistes d'interprétation (Peneff, 1995), quatre situations pourraient être distinguées, chacune révélant une manière qu'ont les exploitants de gérer les contraintes administratives de la traçabilité (tableau n°7). Une première concerne les cas où les épreuves de rangement et de conformité sont relativement faibles : il s'agit d'exploitants ayant généralement mis en œuvre une gestion administrative du suivi de l'information parfaitement au point, intégrée aux conditions locales du travail — selon la répartition des bâtiments, du parcellaire, du nombre d'associés ou de la nature des activités agricoles menées par ailleurs (élevage allaitant, production céréalière, etc.) — et pour lesquels les problèmes qui se posent sont des difficultés de lisibilité ou de calcul soulevés par les écrits intermédiaires (groupe A). Une deuxième situation renvoie aux cas où seules les épreuves de

rangement sont fortes, sans que pour autant se posent des problèmes de conformité. C'est typiquement le cas où, selon l'avis de l'auditeur, l'exploitation ne pose guère de difficulté eu égard aux contraintes du cahier des charges : « ça tourne » ! Et pourtant, les épreuves sont relativement nombreuses. Elles concernent majoritairement des difficultés liées au rangement et à l'authentification des écrits qui, à elles seules, composent la plus grande part des problèmes posés. Car c'est ici la maîtrise de la production d'information écrite qui semble achopper aux contraintes de l'audit. Et pour cause : l'exploitant maîtrise les contraintes du cahier des charges en recourant avant tout à des savoir-faire traditionnels ou, si l'on préfère, des « techniques de métier » héritées et parfaitement efficaces, mais n'ayant guère besoin de passer par le calcul, ni même l'ordinateur (groupe B). Un troisième cas désigne les situations d'audit où les épreuves de conformité sont plus importantes, sans que les questions relatives au rangement n'émergent vraiment. C'est qu'ici l'exploitant consigne par écrit ses propres pratiques, s'est équipé informatiquement pour en garantir l'enregistrement, mais ses calculs semblent erronés ou contradictoires. L'histoire que peut tenir l'auditeur à propos de l'exploitant et de son travail s'avère plus difficile à établir, et l'oblige à procéder à des calculs fastidieux révélant des tensions avec les contraintes imposées par l'AOC. C'est potentiellement le cas des exploitations dont la gestion est plus industrielle, dont la stratégie est au limite du cahier des charges (groupe C). Enfin, un quatrième cas révèle celui d'exploitants rencontrant de plus fortes épreuves de rangement et de conformité. Il ne s'agit pourtant jamais, au vu de nos observations, d'agriculteurs véritablement perdus dans leurs papiers ou ne recourant que peu à des écrits. Bien au contraire, ils ont mis au point, à l'instar du premier groupe, des pratiques de suivi et de traçabilité parfois originales, en cohérence avec des modes de production potentiellement alternatifs. Mais justement. Soit du fait d'être engagés dans des innovations moins établies (techniques de stockage et de séchage du foin, suppression de l'ensilage, recours aux huiles essentielles pour le traitement des mammites,

etc.), soit du fait d'être confronté à un changement important touchant à la gestion de l'exploitation (succession), les agriculteurs doivent mettre en œuvre des routines de travail insuffisamment établies, et sont confrontés à des problèmes d'ajustement. Des épreuves non négligeables apparaissent, mais l'auditeur parvient à donner du sens à ce qu'il constate, considérant que ces exploitations répondent favorablement à l'esprit du cahier des charges et que c'est seulement ici une affaire de calage des pratiques qui est l'enjeu (groupe D).

		Epreuves de rangement (R)	
		-	+
Epreuves de conformité (C)	-	A Les gestionnaires Les épreuves sont ici globalement inférieures aux autres groupes. Ce sont celles qui concernent le calcul qui sont majoritaires. C'est le groupe dominant rencontré dans notre échantillon.	B Les traditionnels Les épreuves concernent ici majoritairement l'authentification des écrits et les problèmes de rangement. C'est un groupe minoritaire rencontré dans l'échantillon.
	+	C Les industriels Les épreuves concernent ici majoritairement les problèmes de conformité et les controverses sur les calculs. C'est un groupe minoritaire rencontré dans l'échantillon.	D Les innovateurs Les épreuves concernent ici l'ensemble des types repérés, sauf les problèmes de calcul. C'est le second groupe rencontré dans l'échantillon.

Tableau n°7.- Typologie des situations d'audit et pratiques de gestion de la traçabilité des exploitants

Bref, auditer ne consiste pas seulement à se référer, d'un côté, à des normes et de la réglementation pour, de l'autre, les opposer à des faits objectifs qu'il suffirait de constater. Il y a un travail à accomplir au milieu, un travail qui passe par la compréhension des pratiques professionnelles et des équipements bureaucratiques dont l'intelligence, le sens et les

ressources sont potentiellement diverses. La procédure d'inspections internes dont témoigne ici la filière d'époisses révèle ici la capacité que sont parvenus à déployer les acteurs pour s'ajuster à cette « culture d'audit » dont on constate aujourd'hui l'essor.

Références bibliographiques

- Joly N. et Weller J-M., « En chair et en chiffres. La vache, l'éleveur et le contrôleur », *Terrain*, 53, 2009
- Lémery B., « Les agriculteurs dans la Fabrique d'une nouvelle agriculture », *Sociologie du travail*, 45, 2003
- Peneff J., « Mesure et contrôle des observations dans le travail de terrain. L'exemple des professions de service », *Sociétés contemporaines*, 21 1995
- Pflimlin A., Perrot C. et Parguel, P., « Diversité des systèmes laitiers en France et en Europe . Les atouts des zones défavorisées pour les produits de qualité », *Fourrages*, 184, 2005
- Power M., *La société de l'audit. L'obsession du contrôle*, La Découverte, 2004
- Risoud G. et Parguel P., « Renforcement des conditions de production laitière dans les AOC fromagères dites 'de plaine' : le cas de l'époisses », *Economie rurale*, 270, 2002
- Weller J-M., « Le désordre et l'organisation. A propos du livre d'Eric Abrahamson et David H. Freedman, *A Perfect Mess*, 2006 », *Gérer et comprendre*, n°91, mars, 2008

Jean-Marc Weller

Présentation : Jean-Marc Weller est sociologue, chercheur au CNRS, au Laboratoire Techniques Territoires Sociétés (LATTs) à l'Université Paris-Est. Ses recherches portent sur les transformations de l'intervention publique depuis l'analyse du travail des agents de l'Etat, et reposent sur des enquêtes ethnographiques menées auprès de terrains variés (justice, politique sociale, agriculture, etc.). Il s'intéresse en particulier aux innovations managériales et technologiques qui configurent et transforment le monde des bureaux.